

APPACDM



APPACDM de Viana do Castelo
Associação Portuguesa de Pais e Amigos do Cidadão Deficiente Mental

SUGESTÕES E RECLAMAÇÕES

MONITORIZAÇÃO FINAL

2022

Índice

TRATAMENTO DE SUGESTÕES/RECLAMAÇÕES Monitorização Final 2022	3
ANÁLISE GLOBAL E POR ESTRUTURA	5
CONCLUSÕES FINAIS	6

TRATAMENTO DE SUGESTÕES/RECLAMAÇÕES Monitorização Final 2022

Da observação do registo das sugestões/reclamações registadas durante o ano de 2022 salientamos os seguintes dados:

	2018	2019	2020	2021	2022
Sugestões	73	62	34	24	13
Reclamações	4	2	0	1	0

Tabela 1 – Evolução sugestões e reclamações ao longo dos últimos anos

	Sugestões					
	2018	2019	2020	2021	2022	%
Colaboradores	62	42	29	24	11	3,8%
E. Parceiras	0	3	0		0	
E. Financiadoras	4	1	1		0	
Clientes	7	16	4		2	0,5%
Anónimo	1		0		0	

Tabela 2 – Análise sugestões por stakeholder

(Colaboradores -

(Média anual de colaboradores: 283; Parceiros:112; Financiadores:3 Clientes: 438 CACI/FP)

	Reclamações					
	2018	2019	2020	2021	2022	%
Colaboradores		2		1		
E. Parceiras						
E. Financiadoras						
Clientes	4					
Anónimo						

Tabela 3 – Análise reclamações por stakeholder

(média anual de colaboradores: 283; Parceiros:112; Financiadores:3 Clientes: 438 CACI/FP)

	Sugestões				
	2018	2019	2020	2021	2022
Melgaço	23	26	24	8	0
Monção	5	10	3	1	2
Valença	11	14	1	6	2
P. Barca	1	5	2	4	2
Cabedelo	12	1	2	0	0
Viana	2	0	0	0	0
Sede	17	6	2	1	7
P. Lima	0	0	0	4	0
Total	73	62	34	24	13

Tabela 4 – Análise sugestões por estrutura ao longo dos últimos anos

	Reclamações				
	2018	2019	2020	2021	2022
Melgaço	0	0	0	0	
Monção	0	0	0	0	
Valença	0	0	0	0	
P. Barca	0	0	0	0	
Cabedelo	1	0	0	0	
LRE VC	0	2	0	0	
Sede	0	0	0	0	
CRI	0	0	0	1	
Total	4	2	0	0	

Tabela 5 – Análise reclamações por estrutura ao longo dos últimos anos

ANÁLISE GLOBAL E POR ESTRUTURA

Sugestões			
Delegação/Unidade	Sugestor	Categoria	Ação de Melhoria
Monção	Colaborador (a)	Trabalho rotativo nas pontes anuais dos trabalhadores	Sim
	Clientes	Quando um cliente faltar durante um mês sugere que não lhe seja cobrado qualquer percentagem relativamente ao transporte	Não
PB	Colaborador (a)	Valor extra (por hora) a aplicar no caso de prolongamento do horário cliente	Sim
	Colaborador (a)	Criação de marcador de livros – Aniversário Institucional	Sim
Valença	Colaborador (a)	Solicitação de donativo – Substituição bonés clientes	Sim
	Clientes	Criação de atelier de imagem	Sim
Sede	Colaborador (a)	Sugestões de formação resultantes do questionário de avaliação da satisfação da ação de formação Gestão do Stress e Desgaste Emocional: Primeiros Socorros; Intervenções com famílias; Gerir comportamentos; Competências de motivação; Síndrome de Burnout	Não
	Colaborador (a)	A Direção da APPACDM visitar e conhecer no local as diferentes dinâmicas e dificuldades de cada centro	Sim
	Colaborador (a)	Sugestões de formação resultantes do questionário de avaliação da satisfação da ação de formação Ambiente de Trabalho Saudável: Primeiros Socorros; Trabalho em equipa; Ergonomia; Artes	Não
	Colaborador (a)	Sugestões de formação resultantes do questionário de avaliação da satisfação da ação de formação Semana Formativa: Sexualidade das pessoas com deficiência; Envelhecimento precoce; Gestão de conflitos; Doenças Mentais	Não
	Colaborador (a)	Sugestões de formação resultantes do questionário de avaliação da satisfação da ação de formação mediação de Comportamentos Desviantes: Artes; Desporto para promoção de saúde; Deficiência	Não
	Colaborador (a)	Alteração à função de Ajudante de Ação Direta: tarefas	Não
	Colaborador (a)	Sugestões de formação resultantes do questionário de avaliação da satisfação Gestão do Stress: Lidar com o luto; Trabalho em Equipa; Snoezelen; Dança Inclusiva; Cultura e Expressão; Relações interpessoais	Não

CONCLUSÕES FINAIS

Da observação do registo das sugestões/reclamações registadas durante o ano de 2022 podemos referir os seguintes pontos de reflexão:

- Verificou-se que o número de sugestões registadas continua a diminuir em relação aos anos transatos (24 em 2021 e 13 em 2022);
- Das 13 sugestões registadas, 6 deram origem a ações de melhoria;
- Continua a existir uma grande discrepância, entre estruturas, no registo de sugestões;
- Como ação de melhoria, a partir deste ano o registo das sugestões deixará de ser realizado na plataforma informática QA e passará a ser registado em documento da Gestão Documental que vai estar disponibilizado online.

Viana do Castelo, 14 de fevereiro de 2023

Aprovado por Presidente – Luiz Costa	
Realizado por Equipa da Qualidade	